



# Charte d'accueil des publics du champ social

Comment les établissements culturels peuvent faciliter le travail des relais du « champ social » et rendre accessible à tous leur offre culturelle

La mission « Vivre ensemble » est pilotée par

**cité**  
sciences  
et industrie



**universcience**

## Liste des établissements membres

Archives nationales  
Bibliothèque nationale de France  
Bibliothèque publique d'information  
Centre Georges Pompidou  
Centre des monuments nationaux  
Centre national de la danse  
Centre national du cinéma et de l'image animée  
Chaillot - théâtre national de la danse  
Château de Fontainebleau  
Château de Versailles  
Cité de l'architecture et du patrimoine  
Cité de la musique – Philharmonie de Paris  
Cité des sciences et de l'industrie (Universcience)  
Comédie-Française  
Gaîté Lyrique  
Institut du monde arabe  
Jeu de Paume  
La Villette  
MAC/VAL  
Musée d'art et d'histoire du Judaïsme  
Musée d'Orsay  
Musée de l'Orangerie  
Musée de Cluny  
Musée du Louvre  
Musée du quai Branly – Jacques Chirac  
Musée national de la Renaissance (Château d'Écouen)  
Musée national des arts asiatiques - Guimet  
Musée national du Château de Malmaison  
Musée national Picasso - Paris  
Musée Rodin  
Muséum national d'histoire naturel - Musée de l'Homme  
Odéon-Théâtre de l'Europe  
Opéra comique  
Palais de Tokyo  
Palais de la découverte (Universcience)  
Palais de la Porte Dorée - Musée national de l'Histoire de l'immigration – Aquarium Tropical  
Radiofrance  
Réunion des musées nationaux – Grand Palais  
Sèvres, Manufacture et musée nationaux



## Préambule



Qu'appelle-t-on « publics du champ social » ? Ce sont les personnes qui ne s'autorisent pas à fréquenter les institutions culturelles car elles se trouvent en situation d'exclusion ou de vulnérabilité sociale ou économique ; elles peuvent être notamment dans un parcours de réinsertion sociale ou professionnelle après avoir été exclues du système scolaire ou professionnel. Nombre d'entre elles subissent la barrière de la langue, ou/et sont en situation d'illettrisme. Plusieurs études de l'INSEE et du CREDOC mettent en évidence qu'une personne sur quatre vit en retrait de la vie culturelle et a un nombre de sorties culturelles très limité, et que ce sont un faible niveau de diplôme et un niveau de vie bas qui apparaissent comme les principaux obstacles aux pratiques culturelles. Un très grand écart de fréquentation des lieux de culture entre les personnes disposant des revenus les plus faibles et celles bénéficiant des revenus les plus élevés est constaté pour tous les équipements culturels, sauf le cinéma.

Communiquer d'une façon classique vis-à-vis de ces personnes est de peu d'effet, quels que soient les tarifs pratiqués, même si cette question a son importance. En effet ces personnes n'osent envisager de se rendre dans les musées, les monuments historiques, les théâtres... Elles ont intériorisé la stigmatisation qui pèse souvent sur elles et pensent que ces activités « ne sont pas pour elles. »

C'est pourquoi des établissements culturels ont imaginé de s'adresser à des personnes qui sont en contact régulier avec ces publics, car elles peuvent jouer un rôle de « relais » entre ces derniers et les institutions culturelles.

Ces « relais » peuvent être soit salariés, soit bénévoles et œuvrent dans des structures de différente nature : réseaux d'éducation populaire, ONG, associations de lutte contre l'exclusion et la précarité, centres sociaux, services « jeunesse » ou « RMI » des mairies, missions locales pour l'emploi, ateliers d'apprentissage du français, services de protection judiciaire de la jeunesse, associations de locataires, services d'accompagnements de migrants, équipes de développement local – Politique de la ville... Ces structures peuvent être des associations ou des institutions, appartenir au secteur public ou relever du droit privé.

Les établissements publics culturels qui font partie de la Mission « Vivre ensemble » ont mis en place un dispositif de dialogue avec ces relais. De ce dialogue a notamment surgi l'idée de rédiger une charte conseil, élaborée conjointement et destinée à faciliter le travail de ces relais dans les établissements culturels.

Cette charte peut également contribuer à la réflexion d'autres établissements culturels qui voudraient accueillir des publics du champ social. Les établissements qui y adhèrent sont invités à communiquer largement sur cette démarche.

## Introduction

Comme le rappelle l'article 140 de la Loi d'orientation du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions, « l'égal accès de tous, tout au long de la vie, à la culture [...] permet de garantir l'exercice effectif de la citoyenneté ».

Le rapport de l'Inspection générale des affaires sociales sur « l'Accès à la culture des plus défavorisés » signale que « dans une société où le développement du temps libre et de la communication tend à accorder aux loisirs une place croissante, la consommation et l'activité culturelle [...] tendent à constituer plus qu'hier un élément d'affirmation de l'identité sociale. L'effet bénéfique des actions menées pour donner accès à la culture aux personnes qui en sont éloignées, ne se prête pas à une mesure scientifique mais s'apprécie à travers les témoignages recueillis par ceux qui les accompagnent dans cette démarche. Aller au musée, au spectacle ou pratiquer une discipline artistique, permet de retrouver des facultés et des plaisirs souvent mis de côté par les épreuves de la vie. »

« Si la pratique culturelle peut aider à maintenir ou à retrouver du lien social, elle peut contribuer à retrouver liberté, dignité, fierté et confiance, elle est aussi un vecteur majeur de progrès et de cohésion sociale. »

Le bénéfice sera d'autant plus important que les visiteurs seront actifs. Le rapport cite un responsable d'ATD Quart Monde : « il ne s'agit pas du tout de distribuer de la culture aux familles très pauvres qui en sont privées. Il s'agit avant tout de permettre à toute une population de se savoir sujet de culture, homme de culture. Il s'agit de permettre à l'ensemble de la population de reconnaître que le plus pauvre de ses membres a droit à la culture, qu'il est capable d'être sujet et que sa contribution est essentielle à tous. »

## I. Le correspondant au sein de l'établissement

Il est indispensable de désigner un correspondant des publics du champ social bien identifié dans l'établissement. Dans le cas d'établissements qui ont plusieurs implantations, il est préférable que ce correspondant soit unique.

Ce correspondant doit être nommé de manière pérenne pour pouvoir établir des relations de confiance avec les relais et bâtir des collaborations dans la durée.

Il doit être joignable facilement et répondre rapidement aux messages et aux demandes des relais.

### Rôle et principales missions du correspondant

#### Identifier les relais et faciliter leurs démarches

- Faire connaître le dispositif
- Identifier des relais dans les publics cibles
- Formaliser par écrit les relations avec les relais
- Mettre les relais en relation avec les différents services, faciliter leurs démarches, notamment pour la réservation et la billetterie
- Sensibiliser le personnel de l'établissement - les accueillants comme les agents de contrôle, de billetterie, les conférenciers, etc. - aux difficultés rencontrées par ces publics (langue, précarité, appréhension par rapport au lieu, ...) et à la démarche menée par l'établissement.

### Informer et former les relais

- Présenter l'établissement et ses offres aux relais
- Informer régulièrement les relais sur l'actualité de l'établissement
- Organiser des formations pour les relais et les inciter à utiliser les formations existantes Faciliter la sortie culturelle
- Aider les relais à construire leur sortie culturelle
- Préparer la visite avec les intervenants de l'établissement
- Permettre aux publics des relais d'accéder à l'offre de l'établissement, et les aider à connaître leurs droits dans l'établissement
- Assurer, si nécessaire, l'accueil sur place
- Donner, si besoin, des explications avant la visite

Il est souhaitable que le travail du correspondant ne se limite pas seulement à cette aide à la visite, mais qu'il développe avec les relais les actions suivantes :

- Faciliter l'inscription de la visite dans la durée, par exemple en aidant les relais à mettre en place dans l'association des ateliers qui prolongeront la visite
- Fournir des supports et proposer des projets dans la durée, adaptés aux préoccupations du relais
- Aider au montage de projets.

## II. Préparation à l'utilisation de l'offre culturelle

### Préparation dans la structure du relais

Lorsque cela est possible, il est efficace de proposer des étapes préalables à la venue dans le lieu culturel, par un travail sur le thème de la visite, par exemple, renforcé le cas échéant par le déplacement d'un représentant de l'établissement dans l'association, le même qui pourrait accueillir ensuite le public dans l'établissement.

### Sensibilisation, information et formation des relais

Il est indispensable que le relais puisse bien connaître le lieu, le bâtiment, les offres permanentes et temporaires et tout ce qui concourt aussi à la réussite d'une visite : le vestiaire, les lieux de repos, les toilettes, les ascenseurs, etc. Il doit avoir la possibilité de le faire dans le cadre de présentations organisées par l'établissement culturel, mais aussi en visite libre ou en compagnie du correspondant de l'établissement. Ce repérage doit toujours être gratuit.

S'il est important de proposer des visites découvertes, le relais doit pouvoir approfondir sa connaissance de l'établissement par des visites thématiques qui lui permettront d'augmenter son autonomie par rapport aux contenus et d'avoir ainsi plus de liberté quant à la formule de visite avec le groupe. La formule des cycles de préparation peut intéresser un certain nombre de relais.

Il peut aussi être utile de mettre en place des formations courtes sur des points précis pour aider les relais à se réapproprier les savoirs nécessaires à la compréhension de la visite, du spectacle, ...

Permettre au relais de suivre une visite identique à celle prévue avec son groupe facilitera son travail de préparation.



L'établissement doit permettre et faciliter des visites de repérage de la documentation disponible.

Les formations concernant le cinéma, l'audiovisuel et le multimédia consistent à :

- Informer sur les problématiques juridiques : droits à l'image, droit de diffusion, etc.
- Mettre en contact avec les structures de terrain permettant de monter des projets autour de l'éducation à l'image (pôles d'éducation à l'image, salles de cinéma, médiathèques, etc.)
- Informer sur les dispositifs existants (Passeurs d'images, Mois du film documentaire, Des cinés, la vie ! etc.)
- Informer sur l'accès aux œuvres et les catalogues disponibles

### **Documents et outils d'accompagnement**



Ils sont aussi indispensables et concernent la préparation logistique de la visite, mais aussi les contenus pédagogiques.

Il est souhaitable que l'établissement culturel mette à disposition des plans, des maquettes, des informations sur l'histoire des lieux et les métiers spécifiques... et aussi, dans toute la mesure du possible, sur la petite histoire, les anecdotes.

Des documents ludiques, type jeu de piste ou parcours type, pourront être réutilisés par les structures. Des conseils pour occuper les enfants serviront à tout le monde.

Les documents à destination des enseignants ne sont, en règle générale, pas adaptés aux besoins des relais. Il est donc nécessaire de proposer, sur le site internet, mais aussi sur support papier, des documents de préparation adaptés à partir des différents documents existants, ou de faciliter l'adaptation de ces documents par les relais. Des bibliographies permettront également aux relais qui le souhaitent, d'approfondir certains thèmes et de mieux intégrer la visite dans un projet plus global.

Etant donné la grande diversité des publics ciblés, il peut aussi être intéressant de fournir des documents bruts simplifiés que les intervenants adapteront en fonction de leur public, et même, dans certains cas, prépareront avec leur public.

Pour enrichir ce travail les relais utilisent beaucoup d'éléments visuels. L'établissement culturel doit donc faciliter le recueil des reproductions, de l'iconographie. Il doit permettre l'accès à la documentation, donner notamment la possibilité d'imprimer des reproductions à partir du site internet. Cela facilitera notamment un travail, organisé par le relais, de lecture d'images, par exemple par le biais d'un détail.

Le catalogue Images de la culture du CNC propose des œuvres documentaires sur les arts et la culture, et les faits de société. Il constitue un outil privilégié pour les relais, aussi bien dans le cadre d'un travail d'éducation à l'image que dans l'optique de l'accompagnement d'une visite (DVD sur la danse, la musique, le cinéma, les arts plastiques, etc.).

### **III. Tarification, billetterie**

L'expérience montre qu'il ne suffit pas de baisser les tarifs pour déclencher la venue en grand nombre de personnes qui n'imaginent pas franchir le seuil des institutions culturelles. Néanmoins, une fois mis en place le dispositif décrit ci-dessus, il ne faut pas que les difficultés financières auxquelles sont confrontées les personnes visées créent un obstacle supplémentaire et que la tarification viennent réduire à néant



les efforts des relais. Il est donc nécessaire d'adapter les tarifs pour ces publics et de les rendre les plus cohérents possible avec ceux des établissements culturels similaires. Une harmonisation des justificatifs demandés est aussi souhaitable.

Il faudrait limiter les présentations de justificatifs pour aider les visiteurs à se sentir bien accueillis et à envisager leur présence dans le lieu comme légitime.

Même dans le cas d'un groupe, il est préférable de délivrer des billets individuels pour que chacun se sente reconnu comme visiteur à part entière. La remise à chacun d'un document à emporter renforcera ce sentiment.

Les relais doivent avoir à leur disposition des formations gratuites et leur statut doit être clairement identifié.

## IV. Déroulement des sorties culturelles

### Accueillir les groupes, valoriser la parole des participants et leur propre culture

Il est important que le correspondant accueille le groupe chaleureusement et le présente au conférencier ou au médiateur qui assurera la visite, quand c'est le cas, ou encourage le « relais » qui va la conduire.

Il faut à tout moment créer ou maintenir le niveau de confiance entre les personnes constitutives du groupe. Les établissements doivent, si possible, laisser la possibilité d'une visite interactive qui favorise la prise de parole des visiteurs, les rend acteurs de cette visite, et leur permet de réactiver une culture enfouie qu'ils ne considèrent pas forcément comme de la culture.

Plus généralement, les institutions culturelles « accueillantes » doivent créer les conditions pour que la visite libre soit réussie.

Rappelons que cette visite représente beaucoup pour les personnes accueillies :

- Sortie du quotidien : pour les personnes accueillies, cette visite correspond à une mise « entre parenthèse » ponctuelle des soucis matériels
- Temps donné à soi même : par exemple, pour les femmes, quand elles ont fait garder leurs enfants dont elles ont la charge permanente, cette visite représente un « temps libre » qu'elles se donnent l'autorisation de savourer
- Sensation partagée par de nombreux participants aux visites d'être accueillis dans un lieu qui s'ouvre à eux et leur permet de vivre des moments exceptionnels
- Emotion devant la beauté et le singulier, envie de partager avec d'autres participants
- Construction de souvenirs communs
- Renforcement de l'autonomie...

Plutôt que d'insister sur la transmission de savoirs, il faut donner le temps aux questions de surgir, s'efforcer de donner au groupe des réponses à ces questions et des pistes qui permettent aux participants de nourrir leur curiosité. L'aspect ludique de la visite pourra être privilégié pour favoriser l'atteinte des objectifs fixés par le groupe plutôt qu'un objectif de formation culturelle au sens strict.

Parfois lorsque c'est possible, il faut s'appuyer sur la culture de personnes d'origine étrangère qui peuvent apporter des éclairages utiles sur des civilisations qu'elles connaissent bien, en déchiffrant des caractères étrangers, par exemple... De même la mobilisation des compétences des participants [techniques artisanales, connaissance des matériaux, par exemple] favorisera une attitude active et enrichira les échanges.



Une visite sera d'autant plus réussie que les personnes en ressortiront avec l'impression d'avoir été reconnues, valorisées dans ce qu'elles sont.

### **Le droit de parole**



Dans les établissements qui soumettent la prise de parole devant un groupe à un agrément préalable [« droit de parole »], il est souhaitable de mettre en place des autorisations d'exercice de ce droit de parole pour les relais reconnus. Ces « relais » peuvent en effet instaurer un rapport de confiance avec leur public, lui parler avec des mots et des expressions dans lesquels il se reconnaît. Ce dispositif valorise les bénéficiaires.

L'exercice de ce « droit de parole » suppose évidemment une bonne formation qui doit être proposée par les établissements.

Les établissements peuvent délivrer au relais qui prend la parole un badge qui lui permettra d'être identifié par le personnel de l'établissement visité.

## **V. Après la sortie culturelle**

### **Prévoir des temps de pause et de convivialité**

Il est très souhaitable, lorsque la configuration des lieux le permet, que l'établissement propose un lieu de pique-nique ou de collation.

Ce lieu peut être utilisé pour procéder à un débriefing convivial, où le groupe peut « atterrir ». Ce moment représente un temps fort de « remémoration » et d'échanges.

Il est conseillé au correspondant de l'établissement de participer au débriefing, notamment dans une perspective d'évaluation pour écouter comment le groupe a perçu la visite, comment il en rend compte pour, éventuellement, proposer de nouveaux projets et d'une manière plus générale mieux adapter les offres de l'établissement.

### **Proposer des prolongements après la visite, travailler dans la durée avec les relais**

Le correspondant peut proposer des invitations individuelles aux membres du groupe pour qu'ils reviennent de manière autonome après une première démarche accompagnée, avec leur famille ou des amis.

Il peut aider le relais à reprendre après la visite avec les visiteurs ce qu'ils ont aimé et pas aimé, compris ou pas compris...

L'établissement peut aussi proposer l'objectif supplémentaire de donner envie aux participants de devenir relais eux-mêmes, en participant aux différentes formations.

En fait, le correspondant doit travailler dans la durée avec le relais : présence en amont, et en aval et, en règle générale, lui laisser plutôt de l'initiative et même de l'autonomie pendant la visite.

### **Quelle évaluation de ces sorties culturelles ?**

C'est une question en devenir pour laquelle il va falloir définir conjointement des critères quantitatifs et qualitatifs. L'établissement peut demander aux relais des compte-rendus des sorties dans lesquels seront reprises les remarques des participants.



Il est souhaitable que correspondant de l'établissement et relais construisent ensemble, avant la venue dans le lieu, une liste d'éléments à prendre en compte, sachant que cette évaluation peut se faire sous des formes adaptées au public (enregistrements sonores, vidéo, dessins...).

Les témoignages des participants sont des éléments essentiels dans cette démarche.



Il faut « donner du temps au temps », accepter l'imprévu, persévérer... Il peut se passer des semaines ou des mois, voire des années entre le moment où une association prend contact avec un établissement, puis le moment où des relais se forment, et la venue effective du public attendu.

Les évaluations recueillies au fil des visites permettront progressivement à l'établissement culturel de mieux adapter ses propositions et de rendre son offre plus accessible.

## VI. Travailler en réseau

### Les « visites-miroir » : vers une complémentarité de l'offre des établissements culturels

Il est souhaitable que les établissements proposent des parcours-miroirs, c'est à dire des parcours complémentaires qui permettent d'élargir l'offre culturelle, et de montrer que les établissements du ministère de la Culture mènent une politique commune d'accueil des publics du champ social. Le principe est de proposer un thème commun qui sera valorisé de façon spécifique par chaque établissement. Par exemple, le château de Versailles et le Louvre ont organisé des visites conjointes sur le thème de Louis XIV, de la Galerie des glaces au château de Versailles et de la galerie d'Apollon au Louvre.

La BnF et le Musée Guimet ont proposé une visite-miroir sur les échanges économiques en Asie, en mettant en parallèle les monnaies présentées par la première et les œuvres de la route de la soie conservées par le second...

Ces parcours peuvent être proposés sur une journée, deux jours, voire une semaine, selon le temps dont disposent les relais et en fonction de l'éloignement des sites participants.

*Engager ces publics peu familiers des institutions culturelles dans une démarche de découverte et de partage prend du temps et la réussite ne peut venir que grâce à un patient et opiniâtre travail de terrain.*

Mai 2009

---